

TUGAS AKHIR

RANCANGAN PENINGKATAN KINERJA TERHADAP JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENDEKATAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

(Studi Kasus di Muhammadiyah Medical Center Universitas
Muhammadiyah Surakarta, di jl. A. Yani Tromol pos-1 Pabelan Surakarta
telp (0271) 717433, Surakarta 57102)



Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

TRI LESTANTO

D600020162

02.6.106.03064.5.162

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2007**

HALAMAN PERSETUJUAN

**RANCANGAN PENINGKATAN KINERJA TERHADAP JASA
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENDEKATAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(Studi Kasus di Muhammadiyah Medical Center Universitas
Muhammadiyah Surakarta, di jl. A. Yani Tromol pos-1 Pabelan Surakarta
telp (0271) 717433, Surakarta 57102)**

Diajukan Untuk Melengkapi Dan Memenuhi Syarat Guna Mencapai
Gelara Sarjana Strata Satu Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

NAMA : TRI LESTANTO

NIM : D.600.020.162

Telah disahkan dan disetujui pada:

Hari :

Tanggal :

Surakarta, Agustus 2007

Disetujui:

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua

(Much Djunaidi, ST. MT)

(Herrizqi Sintha, R. R, ST, MT)

HALAMAN PENGESAHAN

**RANCANGAN PENINGKATAN KINERJA TERHADAP JASA
PELAYANAN KESEHATAN DENGAN PENDEKATAN
QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT
(Studi Kasus di Muhammadiyah Medical Center Universitas
Muhammadiyah Surakarta, di jl. A. Yani Tromol pos-1 Pabelan Surakarta
telp (0271) 717433, Surakarta 57102)**

Tugas Akhir Ini Telah Dipertahankan Pada Sidang Pendadaran Sebagai Salah
Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

Nama : Tri Lestanto
NIM : D.600.020.162
NIRM : 02.6.106.03064.5.162
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik

Surakarta, Agustus 2007

Tanda Tangan

Tim Penguji:

1. Much Djunaidi, ST. MT (.....)
(Ketua)
2. Herrizqi Sintha. R. R, ST, MT (.....)
(Anggota)
3. Eko Setiawan, ST. MT (.....)
(Anggota)
4. Indah Pratiwi, ST. MT (.....)
(Anggota)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri

(Ir. H. Sri Widodo, MT)

(Munajat Tri Nugroho, ST. MT)

MOTTO

‘Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan),
kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain’

(QS. Alam Nasyrah, 6-7)

‘Tuntutlah ilmu tapi jangan melupakan
ibadah, dan kerjakanlah ibadah tapi
tidak boleh lupa pada ilmu’

(HR. Muslim)

“Jika seseorang berkata: “Aku mengasihi Allah”, dan ia
membenci sesamanya, maka ia adalah pendusta, karena barang
siapa tidak mengasihi sesamanya yang dilihatnya, tidak mungkin
mengasihi Allah, yang tidak dilihatnya”

(Petuah bijak)

“Jiwaku adalah sahabatku yang selalu menasehatiku dalam nestapa
dan derita hidup ini”

(Kahlil Ghibran)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa
sebuah karya kecil ini kupersembahkan kepada:

- ✓ Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan do'a,
restu, cinta, kasih dan bimbingan yang tak ternilai
dengan kesabaran dan ketulusan tiada henti.
- ✓ Teman-teman di sekeliling saya yang sangat saya
hormati dan yang telah memberikan inspirasi dan
motivasi saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini sebagai salah satu syarat dalam menempuh studi S-1 untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesulitan-kesulitan. Namun berkat rahmat-Nya, serta bimbingan dari Dosen Pembimbing maupun bantuan dari berbagai pihak, secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan ini dapat tersusun seluruhnya.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Sri Widodo, MT, selaku Dekan Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Munajat Tri Nugroho, ST. MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Much Djunaidi, ST. MT, selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan sabar memberikan bimbingan dan petunjuk yang sangat membantu bagi penulis.

4. Ibu Herrizqi Sintha. R. R, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing 2 dengan sifat keibuannya selalu menuntun dan mengarahkan penulis agar pantang menyerah.
5. Semua Dosen dan Staff Akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Drg. Edi Karyadi, selaku Direktur utama Muhammadiyah Medical Center UMS atas ijin dan waktu yang telah diuangkan untuk memberikan informasi dan pengarahan tentang penelitian, sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dengan sebaik-baiknya.
7. Semua karyawan Muhammadiyah Medical Center UMS, yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Ayah, Ibu dan keluargaku, yang selalu memberikan dorongan dan do'a agar menjadi manusia yang memiliki cinta.
9. D'best friends: **Arif, Tejo, Abdul, Black, Kelik, pa'dheSiget, Siget C, Sanae, Rahman, Kekep, budi** dan semuanya yang belum disebut maafin ya...!!..
10. Semua pihak yang telah membantu selesainya Laporan Tugas Akhir ini.

Selanjutnya dengan senang hati penulis menerima segala kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun dalam hubungannya dengan penulisan laporan ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amien.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Agustus 2007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAKSI	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	3

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan	5
--	---

2.2 Pelanggan	6
2.2.1. Pengertian Pelanggan.....	6
2.2.2. Jenis Pelanggan.....	7
2.2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2.4. Metode Pengukuran Kepuasan pelanggan	7
2.3 Pengertian Jasa	8
2.4 Karakteristik Jasa.....	9
2.5 Konsep Kualitas pada Industri Jasa	10
2.6 Dimensi Kualitas Jasa	12
2.7 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	13
2.7.1. Pengertian QFD	13
2.7.2. Manfaat QFD.....	14
2.7.3. Matrik <i>House of Quality</i>	15
2.8 Validitas Butir	22
2.9 Reliabilitas Butir	22
2.10 Tinjauan Pustaka.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data	26
3.3 Penentuan Populasi	27
3.4 Penentuan Sampel	28
3.5 Penyusunan dan Pembuatan Kuesioner	28

3.6 Penyebaran Kuesioner.....	29
3.7 Teknik Pengolahan Data	30
3.8 Kerangka Pemecahan Masalah	31

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data Pelanggan	32
4.1.1 Atribut Pelayanan Jasa	32
4.1.2 Derajat Kepentingan Butir Atribut Pelayanan Jasa	34
4.1.3 Kinerja Atribut Pelayanan Jasa	37
4.2 Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	38
4.2.1 Matrik HOQ <i>Customer Requirements to Technical Requirement</i>	38
4.2.2 Matrik HOQ <i>Technical Requirements to Process Requirements</i>	58
4.2.3 Matrik HOQ <i>Process Requirements to Quality Procedures</i>	69

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Atribut Pelayanan Jasa	83
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	84
5.3 Analisis Pengolahan Data <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	85
5.3.1 Matrik HOQ <i>Customer Requirements to Technical Requirement</i>	85

5.3.2 Matrik HOQ <i>Technical Requirements to Process</i>	
<i>Requirements</i>	94
5.3.3 Matrik HOQ <i>Process Requirements to Quality</i>	
<i>Procedures</i>	99

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai <i>Sales Point</i>	19
Tabel 2.2	Simbol dan Nilai Matrik Interaksi	20
Tabel 2.3	Simbol Interaksi Parameter Teknik	21
Tabel 4.1	Atribut Pelayanan Jasa Yang Diinginkan Pelanggan	33
Tabel 4.2	Uji Validitas Atribut Pelayanan Jasa	35
Tabel 4.3	Atribut Pelayanan Jasa Yang Valid dan Reliabel	37
Tabel 4.4	Derajat Kepentingan Relatif Atribut Pelayanan Jasa.....	40
Tabel 4.5	Kinerja Atribut Pelayanan Jasa	41
Tabel 4.6	Nilai Target	42
Tabel 4.7	Rasio Perbaikan	43
Tabel 4.8	<i>Sales Point</i>	44
Tabel 4.9	Nilai <i>Sales Point</i>	44
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Bobot Atribut Pelayanan Jasa	46
Tabel 4.11	Normalisasi Bobot Atribut Pelayanan Jasa	47
Tabel 4.12	Parameter Teknik	48
Tabel 4.13	Matrik Interaksi Atribut Pelayanan Jasa dengan Parameter Teknik Berupa Simbol	52
Tabel 4.14	Matrik Interaksi Atribut Pelayanan Jasa dengan Parameter Teknik Berupa Angka	53

Tabel 4.15 Nilai Matrik Interaksi Atribut Pelayanan Jasa dengan Parameter Teknik	54
Tabel 4.16 Interaksi antar parameter teknik	55
Tabel 4.17 Prioritas Parameter teknik	57
Tabel 4.18 Normalisasi Bobot Parameter Teknik.....	59
Tabel 4.19 Kebutuhan Proses	59
Tabel 4.20 Matrik Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses Berupa Simbol.....	63
Tabel 4.21 Matrik Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses Berupa Angka.....	64
Tabel 4.22 Nilai Matrik Interaksi Parameter Teknik dengan Kebutuhan Proses Prioritas Kebutuhan Proses	65
Tabel 4.23 Interaksi Antar Kebutuhan Proses	66
Tabel 4.24 Prioritas Kebutuhan Proses	68
Tabel 4.25 Normalisasi Bobot Kebutuhan Proses	70
Tabel 4.26 Prosedur Kualitas	70
Tabel 4.27 Matrik Interaksi Kebutuhan Proses dengan Prosedur Kualitas Berupa Simbol	74
Tabel 4.28 Matrik Interaksi Kebutuhan Proses dengan Prosedur Kualitas Berupa Angka.....	75
Tabel 4.29 Nilai Matrik Interaksi Kebutuhan Proses Dengan Prosedur Kualitas	76
Tabel 4.30 Interaksi Antar Prosedur Kualitas.....	77

Tabel 4.31	Prioritas Prosedur Kualitas	79
Tabel 5.1	Atribut Pelayanan Jasa yang diinginkan Pelanggan	83
Tabel 5.2	Atribut Pelayanan Jasa yang Valid dan Reliabel.....	84
Tabel 5.3	Urutan Derajat kepentingan Atribut Pelayanan Jasa	86
Tabel 5.4	Urutan Kinerja Atribut Pelayanan Jasa.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Pengembangan Matrik <i>House of Quality</i>	15
Gambar 2.2	<i>The House of Quality</i>	16
Gambar 3.1	Kerangka Pemecahan Masalah	39
Gambar 4.4	Matrik HOQ <i>Customer Requirements to Technical Requirements</i>	72
Gambar 4.5	Matrik HOQ <i>Technical Requirements to Process Requirements</i>	85
Gambar 4.6	Matrik HOQ <i>Process Requirements to Quality Procedures</i> ...	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Konsultasi

Lampiran B Surat Keterangan Perusahaan

Lampiran C Gambaran Umum Perusahaan

Lampiran D Kuesioner

Lampiran E Hasil Kuesioner

Lampiran F Uji Validitas Butir Atribut Pelayanan Jasa

Lampiran G Uji Reliabilitas Butir Atribut Pelayanan Jasa

ABSTRAKSI

Semakin banyaknya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Semakin banyak pula bermuculan berbagai macam tempat yang menyediakan fasilitas jasa pelayanan kesehatan., Untuk menjamin kualitas pelayanan kesehatan, suatu lembaga pelayanan jasa kesehatan harus mampu secara terus menerus meningkatkan kepercayaan pelanggan, yaitu dengan jalan meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

Dengan menggunakan analisis QFD dapat diketahui atribut-atribut pelayanan jasa yang diinginkan pelanggan, tingkat kepentingan, kinerja Lembaga pelayanan jasa kesehatan, parameter teknik, kebutuhan proses dan prosedur kualitas. Dalam penelitian ini Pendekatan QFD diaplikasikan untuk menerjemahkan apa yang diinginkan oleh pelanggan ke dalam prosedur kualitas yang lebih terperinci, jelas, teknis dan operasional untuk diterapkan dalam strategi manajemen Lembaga pelayanan jasa kesehatan.

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan 19 atribut pelayanan jasa yang diinginkan oleh pelanggan/siswa dan diterjemahkan ke dalam 10 parameter teknik dalam *House of Quality* (HOQ) tahap 1. Matrik HOQ tahap 2 menggambarkan bagaimana 10 parameter teknik tersebut dijabarkan menjadi 12 kebutuhan proses oleh manajemen *Muhammadiyah Medical Center* dan HOQ tahap 3 menerjemahkan 12 kebutuhan proses menjadi 13 prosedur kualitas beserta urutan prioritasnya. urutan prioritas prosedur kualitas inilah yang menjadi pedoman dalam pengembangan kualitas pelayanan jasa Lembaga pelayanan jasa kesehatan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

Kata kunci: QFD, HOQ, Lembaga pelayanan jasa kesehatan.